



ETABLISSEMENT N° 9

RÉUNION DÉLÉGUÉS DU PERSONNEL DSC KX FEVRIER 2013

QUESTIONS	RÉPONSES
1/ Quels sont les montants des prestations de la conciergerie ?	Cela n est pas du ressort des DP
2/ Quelle est la stratégie du marketing et du commercial France pour contrer la conciergerie ?	Nous n'avons pas de stratégie pour contrer la conciergerie, mais plutôt pour proposer des Services Personnalisés à l'aéroport
3/ Plusieurs incidents sont survenus sur des accueils impliquant la conciergerie, aurons nous des réunions avec la conciergerie pour leur rappeler leur rôle et le notre ?	Lors d'incidents sur le Salon 200 impliquant la Conciergerie, nous effectuons des remontées au Salon 200 pour réexpliquer les règles en cours sur la plateforme.
4/ L'activité sur les vols privés est elle en baisse sur ces derniers mois ?	Nous reviendrons vers vous à la prochaine DP avec des données.
5/ Est il normal que les AMDE SCC choisissent leurs accueils ? En analysant les retours d accueils vous remarquerez que certains AMDE se focalisent sur une typologie de clients.	Les Amde SCC sont présents sur les accueils sensibles en fonction des contraintes exploitation. Concernant les autres accueils, ils peuvent les choisir.
6/ Est il normal qu'un AMDE SCC décide de travailler les agents sur les accueils P à J+3 ?	Afin de lisser l'activité au maximum, L'Amde SCC peut demander aux agents de travailler sur la préparation P à J+3.
7/Les agents SCC doivent ils obéir à ce genre de directive au détriment de l'activité à J et J+1 ?	Cette décision a été prise en connaissance de causes.
8/ Est-il normal qu'un AMDE SCC se greffe sur un accueil sur lequel il n'était pas prévu et surtout sur lequel sa présence n était pas utile ?	L'Amde SCC peut accompagner un agent sur un accueil.
9/ Un AMDE SCC présent dans un salon est il habilité à désamorcer un clash avec un	Un Amde est un responsable hiérarchique, et de fait, peut désamorcer un clash avec un

<p>client ?</p>	<p>client.</p>
<p>10/Est-ce normal qu'un AMDE SCC se permette de dire en briefing que l'organisation de la vie privée est secondaire par rapport au travail ?</p>	<p>La phrase sans doute mal été interprétée.</p>
<p>11/ Est-ce normal qu'un AMDE SCC demande fréquemment des RNP ou des heures sup ? Il y a-t-il des contrôles par rapport à ces demandes d'AMDE ?</p>	<p>Nous recevons les rapports d IRG quotidiennement, et ne constatons aucun abus.</p>
<p>12/Organisez vous des réunions avec le staff SCC ? Car les agents du SCC sont démotivés, ils ont l'impression qu'une chasse est menée dans les équipes pour trouver des boucs émissaires. Il serait peut être bon d'organiser des réunions avec les agents et les AMDE pour éviter une dégradation des relations.</p>	<p>Des réunions sont organisées régulièrement avec les Amde, leaders et agents.</p>